

## Kirjaston asiakaskyselyn (2025) tulokset ja vuoden 2024 käyttötilastot

Sivla 18.06.2025 § 78  
2684/00.01.03/2025

Valmistelu kirjastopalvelupäällikkö Risto Heikkinen, puh. 044 705 8321

Kirjastolain (29.12.2016/1492) 16 § mukaan kunnan on arvioitava yleisen kirjaston toimintaa. Arvioinnin tarkoituksena on turvata lain tarkoituksen toteutumista ja tukea yleisen kirjaston toiminnan kehittämistä.

Lain 4 § mukaan aluehallintoviraston tehtävänä on valtion alueellisena hallintoviranomaisena seurata ja arvioida toimialueensa yleisten kirjastojen toimintaa. Opetus- ja kulttuuriministeriö vastaa aluehallintovirastojen kanssa kuntien yleisten kirjastojen kansallisesta perustilastoinnista. Tilastot ovat tarkasteltavissa Tilastot.kirjastot.fi-palvelussa.

Jämsän kirjastopalveluiden käyttäjien on mahdollista antaa palautetta verkon kautta, paperilomakkeella ja luonnollisesti myös suullisesti esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. Palautetta käsitellään säännöllisesti muun muassa kirjaston palaverissa. Myös asiakaskyselyjä on järjestetty.

Viimeisin asiakaskysely toteutettiin 21.3.- 13.4.2025. Siihen oli mahdollista vastata verkko- ja paperilomakkeella, joita sai kirjaston toimipisteistä. Kyselystä tiedotettiin kunnan ja kirjaston sähköisissä kanavissa sekä kirjastojen tiloissa. Kyselystä välitettiin tietoa vanhus- ja vammaisneuvostoilta ja nuorisovaltuustoon.

Kyselyyn saatiin kaikkiaan 146 vastausta (edellisvuonna 262).

Vastanneiden ikäjakauma poikkesi jämsäläisten ikäjakaumasta. 30-79-vuotiaiden suhteellinen osuus oli vastaajissa jämsäläisten kyseisiä ikäryhmiä isompi. Näitä nuoremmissa ja vanhemmissa ikäryhmissä kyselyyn vastaajien suhteellinen osuus oli vähemmän ikäryhmien väkilukuun nähden. Eli kyselyn tuloksissa painottuu 30-79-vuotiaiden näkemys kirjastopalveluista.

Kyselyyn vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä kirjastoja he käyttävät pääasiallisesti. Pääkirjasto sai 113 mainintaa. Jämsänkosken, Kuoreveden ja Länkipohjan omatoimikirjastot saivat 14 - 20 mainintaa. Keski-verkkokirjasto sai 42 mainintaa.

Vastaajista seitsemän (7) ilmoitti, ettei käytä Jämsän kirjastojen palveluja. Eniten mainintoja saanut syy käyttämättömyyteen oli se, että kirjastopalveluja ei lähellä saatavissa.

Kysymyksen ”Mitä kirjaston palveluja olet käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana?” vastauksissa näkyi, että kirjastoa käytetään edelleen valtaosin perinteiseen tapaan: aineiston löytämiseen, siihen tutustumiseen, sen lainaukseen ja palautukseen sekä varausten

noutamiseen että lehtien ja kirjojen lukemiseen. Omatoimiaikaa käytetään ahkerasti, samaten henkilökunnalta kysytään taajaan apua. Kirjaston tapahtumiin osallistutaan aktiivisesti. Kirjasto näyttäytyy kyselynkin tulosten perusteella myös ajanvietto- ja tapaamispaikkana. Sähköisten aineistojen (esim. E-kirjasto ja ePress-sanomalehdet), asiakastietokoneiden ja monitoimilaitteen käyttö tulevat suosiossa vasta edellisten jälkeen.

74 % vastaajista totesi kirjaston onnistuneen palvelussaan erittäin hyvin, 22 % hyvin, 1 % tyydyttävästi ja 3 % huonosti. Tulokset olivat samaa tasoa kuin vuonna 2024, jolloin 93 % vastaajista antoi joko erittäin hyvän tai hyvän arvion ja 4 % huonon.

Vastaajien oli mahdollista perustella arviotaan sanallisesti. Henkilökunta sai runsaasti kiitosta ystävällisyydestä ja palvelualttiudesta. Kirjojen varaamisen mahdollisuutta kehitettiin, kuten myös laajoja aukioloaikoja. Kokoelman koettiin palvelevan hyvin eri tarpeita. Yksittäisiä kielteisiä mainintoja tuli häiriökäytöksestä, kirjastoautopalvelun lakkautuksesta ja puutteista kokoelmassa (kyseessä pieni omatoimikirjasto).

Kyselyssä haluttiin saada myös tietoa, kuinka vastaaja etsii tai haluaisi saada tietoa kirjaston toiminnasta. Kirjaston www-sivut osoittautuivat suosituimmaksi viestintäkanavaksi 95 maininnalla. Facebook sai 62 mainintaa. Kolmannen sijan jakoivat paikallislehti Jämsän seutu ja kirjaston tilan tiedotteet ja info-näytöt 50 maininnalla.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä pyydettiin palautetta ja kehitysideoita. Minkälaista toimintaa toivotaan järjestettävän kirjastoissa? Mikä on paras paikka kirjastossa? Jos vastaajan pitäisi houkutella kirjastoon henkilö, joka ei käytä kirjastoa, kuinka se tehtäisiin? Tähän kysymykseen saatiin yhteensä 61 vaatausta.

Kirjastossa toivottiin järjestettävän edelleen kirjailijavierailuja, luentoja ja näyttelyjä eri aiheista. Esitettiin myös, että nuorille suunnattu toiminta voisi vähentää häiriökäytöstä. Toivomus tuli myös liikuntavälineiden lainauksesta ja kirjastosta seniorien hyvinvointineuvolan paikkana.

Kirjastosta löytyi monta mieluisaa paikkaa. Lehtilukusali ja lastenosasto saivat useita mainintoja. Varausten noutohyllyn ja lainausautomaattien ääressä viihdyttiin niiden helppokäyttöisyyden takia. Monitoimitilasta, viikkolainahyllystä ja hiljaisen työskentelyn tilasta pidettiin myös. Omatoimikirjastoista sai Länpohja maininnan kauneudestaan.

Uusia kirjastopalvelujen käyttäjiä esitettiin saatavan markkinoimalla palvelujen monipuolisuutta ja kirjaston hyvää sijaintia. Kirjaston tiloissa järjestettäviin tapahtumiin osallistuvia voitaisiin myös houkutella tutustumaan muihin kirjaston palveluihin.

## Vuoden 2024 käyttötilastot

Fyysisten kirjastopalveluiden tarjonnan laajuudessa oli vuonna 2024 kaksi (2) merkittävää muutosta: Toukokuussa -23 avautunut Jämsänkosken omatoimikirjasto oli nyt ensimmäisen kokonaisen kalenterivuoden auki. Kirjastoautopalvelu lakkautettiin 15.3. osana kaupungin talousohjelmaa. Muutosten vaikutus aukiolotunteihin: nousua edellisvuoden 18 600:sta 19 800:aan.

Lainojen määrä Jämsän kirjastoissa asukasta kohti väheni hieman edellisvuoden 13:sta 12,3:een (valtakunnallisesti tehtiin asukasta kohden 15,3 lainaa). Vähennyksen pienuus voi indikoida sitä, että lakkautetun kirjastoautopalvelun käyttäjät siirtyivät hyvin käyttämään muita toimipisteitä ja että kirjojen lainaus on yleisesti kasvussa. Kuluvan vuoden tilastot kertovat aikanaan, kuinka kehitys etenee.

Kuinka Jämsän lainaustilastoissa näkyi valtakunnallisten kirjastotilastojen julkistamisen yhteydessä uutisoitu lastenkirjallisuuden lainauksen nousutrendi? Asiaa voidaan tarkastella laskemalla kyseisen kirjallisuuden lainojen määrää suhteessa alle 15-vuotiaiden määrään, jolloin nuorten ikäluokkien pieneneminen huomioidaan. Vuonna 2019 Jämsässä lainattiin lasten kauno- ja tietokirjoja 33 kappaletta jokaista alle 15-vuotiasta kohden ja vuonna 2024 39 kappaletta. Koko Suomessa mennään Jämsää isommissa lukemissa, ja vastaavat luvut ovat 37 ja 46. Eli Jämsässä lainaus on noussut 18 % ja valtakunnallisesti 24 %. Jämsän tilanne on oikeansuuntainen mutta kirittävää valtakunnalliseen keskitasoon vielä on.

Kirjastojen kävijämäärä pysyi korkealla tasolla. Ovilaskurien lukema 146 000 oli toissavuotista tasoa. Raitin merkitys kirjaston ja muiden toimijoiden tapahtumapaikkana kasvoi edelleen. Kirjastoissa, siis pääsääntöisesti Raitilla, järjestettiin 135 tapahtumaa digineuvonnasta ja satunneista konsertteihin ja kirjamessuun. Näiden lisäksi kirjasto järjesti 49 käyttäjäkoulutustilaisuutta: kirjavinkkauksia, kirjaston käytön ja tiedonhakutaitojen opetusta.

Pääkirjaston volyymit olivat omatoimikirjastoihin nähden lainaus- ja kävijämäärissä suurin piirtein kymmenkertaisia. Eli kun pääkirjaston luvuissa liikutaan näissä 100 000:n tienoilla, toisissa toimipisteissä liikutaan 10 000:ssa. Sen sijaan aukiolotunnit olivat omatoimikirjastoissa pääkirjastoa laajemmat, koska pääkirjaston omatoimiaikaa on rajoitettu perjantaista sunnuntaihin.

Kirjaston toimintakulut asukasta kohden olivat 52,3 € vuonna 2024 (58,7 € vuonna 2023). Kirjastopalvelut tehtiin 9,8 henkilötyövuodella (kirjaston palkkaamat, v. 2023 10,4). Kirjastoaineiston hankintakulut olivat 99 500 € (v. 2023 119 000).

Kyselyn tulokset ja tilastotieto otetaan huomioon kirjaston toiminnan kehittämässä.

Kirjastopalvelupäällikkö Risto Heikkinen selvitti asiaa kokouksessa.

Toimivalta, johon päätös perustuu:

Hallintosääntö 31 §: Lautakuntien ja liikelaitosten johtokuntien tehtävät ja yleinen toimivalta. Lautakunnat ja liikelaitosten johtokunnat johtavat ja kehittävät alaistaan toimialaa ja vastaavat palvelujen tuloksellisesta ja tehokkaasta järjestämisestä. Lautakunta ja liikelaitoksen johtokunta seuraa ja arvioi palvelujen vaikuttavuutta ja varaa asukkaille ja käyttäjille mahdollisuuden osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Ehdotus

Sivistystoimenjohtaja Leena Kilpeläinen

Sivistyslautakunta merkitsee tilastokatsauksen tiedoksi ja kyselyn tulokset hyväksytyinä tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Kirjastopalvelu päällikkö Risto Heikkinen oli läsnä asian käsittelyn aikana (klo 17.10-18.07).